

# Coronaprotocol

Versie: 8 april 2020

## CORONAPROTOCOL HELPT ELKANDER

Helpt Elkander heeft, in zekere mate, een zorgplicht voor haar huurders en in het bijzonder voor de meest kwetsbare onder hen, maar zeker ook voor de medewerkers. Wij vinden het daarom belangrijk om een bijdrage te leveren aan het inperken van de verspreiding van het coronavirus. In dit document staat onze werkwijze. Deze werkwijze geldt ook voor bedrijven die in onze opdracht werken en de eventueel door hen ingeschakelde onderaannemers.

### **Versie**

Dit document is voor het laatst aangepast op 8 april 2020. Eerdere versies verschenen op: 23 maart en 10 maart. Het document wordt aangevuld met de genomen maatregelen in de periode vanaf de laats verschenen versie tot heden. Het oorspronkelijke protocol is gebaseerd op de protocol zoals door onze collega corporatie Wooninc. opgesteld. Wij danken Wooninc. hartelijk voor het mogen gebruiken van hun protocol.

### **Samenstelling**

Dit document is opgesteld op basis van de laatste adviezen van het RIVM en de genomen maatregelen door het kabinet en na overleg met enkele belangrijke partners. We kijken dagelijks of een update noodzakelijk is. Tot nader order is Esther van Happen belast met de coördinatie van alle corona-gerelateerde zaken en maatregelen.

### **Disclaimer**

Wij zijn geen medische professionals. Schakel bij medische vragen altijd een medische professional in.

### **Contact**

Voor vragen, opmerkingen en suggesties kun je mailen naar [evanhappen@helpt-elkander.nl](mailto:evanhappen@helpt-elkander.nl).

## INHOUDSOPGAVE

### INHOUD

<b>CORONAPROTOCOL HELPT ELKANDER.....</b>	<b>2</b>
<b>Inhoudsopgave.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Over het virus .....</b>	<b>4</b>
Symptomen .....	4
Incubatietijd .....	4
Kwetsbare groepen .....	4
Verspreiding .....	4
Hoe druk moeten we ons maken? .....	4
<b>2. Onze bedrijfsvoering .....</b>	<b>5</b>
De continuïteit van onze processen .....	5
Leveranciers, aannemers en andere zakelijke relaties .....	5
<b>3. onze dienstverlening .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Het beleid in onze woongebouwen .....</b>	<b>8</b>
Besmetting in een woongebouw .....	8
Samenwerking met zorgpartners.....	8
<b>5. Ons personeelsbeleid .....</b>	<b>9</b>
Informereren medewerkers .....	9
Zieke medewerkers .....	9
<b>6. Hygiëne op kantoor .....</b>	<b>10</b>
Schoonmaak van ons kantoor .....	10
<b>7. Overige maatregelen.....</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage 1 – Instructies handhygiëne kantoor .....</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 2 – Coronavirus-FAQ voor medewerkers .....</b>	<b>12</b>

## 1. OVER HET VIRUS

Het nieuwe coronavirus, COVID-19, ontstond in december 2019 in China. Inmiddels zijn wereldwijd vele mensen besmet, ook in Nederland.

### Symptomen

- Koorts of verhoging
- Luchtwegklachten (benauwdheid, hoesten, keelpijn, niezen, verstopte neus of loopneus)
- Vermoeidheid

Voor veruit de meeste mensen is het coronavirus niet meer dan een stevige verkoudheid of lichte griep. Voor een minderheid zorgt het coronavirus voor een longontsteking. In sommige gevallen is deze dodelijk.

### Incubatietijd

De incubatietijd is bij de meeste mensen 5 tot 6 dagen. De incubatietijd duurt zelden langer dan 12 dagen. Daarom is 14 dagen een veilige quarantaineperiode volgens het RIVM.

### Kwetsbare groepen

Voorals mensen boven de 70 en mensen met kwalen als diabetes, COPD en hartfalen lopen risico om ernstig ziek te worden. Voor ons als huisvester betekent dit dat een deel van onze huurders een verhoogd risico loopt.

### Verspreiding

Het virus verspreidt zich doordat zieke mensen hoesten of nieseren. Je kunt druppeltjes met het virus inademen als een ziek persoon binnen een straal van 2 meter hoest of niest. Een grotere kans op besmetting heb je via je handen. Je raakt oppervlakten aan met druppeltjes van het virus en komt vervolgens aan je neus, ogen of mond.

### Hoe druk moeten we ons maken?

Paniek helpt niemand, maar we hebben wel degelijk te maken met een ernstige bedreiging voor de volksgezondheid. Een groot probleem is dat COVID-19 een nieuwe ziekte is, waar mensen nog geen weerstand tegen hebben. Wetenschappers schatten dat het coronavirus ongehinderd al snel 40 tot 70 procent van de bevolking ziek kan maken. Dat zou voor veel sterfgevallen en een ontregeling van het openbare leven zorgen.

**Kortom: we moeten serieus ons best doen om het coronavirus binnen de perken te houden.**

## 2. ONZE BEDRIJFSVOERING

Wij zijn een mensenbedrijf. We werken met mensen, voor mensen, waaronder kwetsbare groepen. Dat betekent ook dat het coronavirus een grote impact kan hebben op onze bedrijfsvoering.

### **De continuïteit van onze processen**

Onze organisatie is zo ingericht dat we onze werkzaamheden kunnen blijven verrichten als een deel van onze werknemers ziek is en/of thuis werkt. We zien daarom nu nog geen noodzaak om hiervoor noodscenario's uit te werken. Als de epidemie zich verder uitbreidt, passen we dit protocol aan. Wij hebben een goed beeld van onze primaire en secundaire processen. Op dit maken we onderscheid tussen werkzaamheden die echt door moeten en die kunnen wachten en uitgesteld kunnen worden. We vragen ook aan onze klanten zoveel mogelijk alleen spoedaanvragen aan ons door te geven.

### **Leveranciers, aannemers en andere zakelijke relaties**

Alle partijen met wie wij samenwerken, krijgen dit protocol. Wij vragen hen om onze instructie handhygiëne op te volgen als ze bij ons op kantoor of op onze woongebouwen actief zijn. Daarnaast vragen we hen om geen personeel met een verkoudheid of griepverschijnselen naar onze woongebouwen te sturen.

Bij een bevestigde besmetting bij een relatie, vragen wij hem om dit aan ons te melden, zeker als hun medewerkers de afgelopen tijd bij ons kantoor of op een van onze woongebouwen zijn geweest. Ons uitgangspunt is dat we geen risico willen lopen. Dit kan betekenen dat we medewerkers van een bedrijf met een of meerdere besmette personeelsleden (tijdelijk) weren, totdat er zekerheid is over de aard en ernst van de besmetting.

Over het wel of niet laten doorgaan van projecten die momenteel in uitvoering zijn en/of projecten die op korte termijn op planning staan, vindt overleg plaats met de betreffende aannemer. Tevens is Helpt Elkander bereid om te kijken naar de mogelijkheid bepaalde werkzaamheden naar voren te halen, zodat aannemers en hun onderaannemers (voorlopig) zoveel mogelijk aan het werk kunnen blijven.

Alle partijen die in onze woongebouwen actief zijn, krijgen dit protocol. Wij vragen hen om zich aan dit protocol te conformeren.

### 3. ONZE DIENSTVERLENING

Dagelijks volgen wij de ontwikkelingen rondom het virus en de maatregelen die de overheid treft. Wij volgen deze maatregelen op en vertalen deze door naar aanpassingen in onze dienstverlening. Wij communiceren deze maatregelen via onze website.

Op dit moment zijn onderstaande maatregelen van toepassing:

#### **Dagelijkse contacten met onze huurders**

Ons kantoor is gesloten. Dit geldt voor alle bezoekers.

Wij vragen huurders alleen in geval van spoed contact met ons op te nemen en dan telefonisch of via email.

#### **Reparatieverzoeken**

Wij nemen alleen spoedeisende reparatieverzoeken in behandeling. Dit zijn de standaard spoedklussen zoals een gas- of waterlek, liftstoring etc. Daarnaast is het ter beoordeling aan de medewerker of iets spoed is. Dit kan ook afhankelijk van de huurder en zijn of haar situatie zijn.

#### **Verhuren van woningen**

Het verhuren van woningen gaat door. Wel nemen we in dit proces belangrijke maatregelen. Uitgangspunt is zoveel mogelijk digitaal en of telefonisch af te handelen. Contact tussen vertrekkende en nieuwe huurder wordt gemeden.

#### **Lopende of te starten (onderhouds)projecten**

Uitgangspunt is dat alle (onderhouds)werkzaamheden aan de buitenzijde van woningen en complexen doorgang kunnen vinden, bijvoorbeeld schilderwerk. Ook buitenwerkzaamheden waarbij de aannemer beperkt in de woning moet zijn, vinden doorgang. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het vervangen van glas. Hiervoor moet de glaszetter even binnen zijn voor het afkitten van het glas. We hanteren hiervoor wel strikte voorwaarden. Bewoners die tot een risicogroep behoren en/of die klachten hebben, worden overgeslagen. Dit geldt ook voor de mensen die geen toestemming geven. Tijdens de werkzaamheden wordt de bewoners gevraagd tijdelijk in een andere ruimte in de woning te verblijven. De werknemers volgen uiteraard de adviezen van het RIVM.

#### ***Overzicht projecten:***

##### Tomakker:

de schilderwerkzaamheden en het vervangen van het glas gaat door. Het vervangen de mechanische ventilatie en de asbestsanering zijn uitgesteld.

##### Verduurzaming project Lindenhof:

de werkzaamheden aan de binnenzijde van deze woningen zijn uitgesteld. Er vinden alleen werkzaamheden aan de buitenzijde plaats. Dit zijn werkzaamheden aan het dak en de gevels.

De inloopsprekuren en grootschalig(er) gebruik van de modelwoning op de Lindenhof te stoppen. De bewoners worden daarover geïnformeerd.

#### Overige verduurzamingsprojecten

Van de drie verduurzamingsprojecten die op planning 2020 staan zijn afspraken gemaakt over aanpassingen in de voorbereiding en over de uitvoering. Ook hier geldt alleen buitenwerkzaamheden vinden doorgang.

#### Jo van Dijkhof

Vervanging van verlichting in de verkeersruimtes aan de Jo van Dijkhof is uitgesteld.

#### Bewonersavonden:

Twee op stapel staande bewonersavonden gaan vooralsnog niet door. Daarvoor waren nog geen uitnodigingen verzonden en dat blijft voorlopig zo.

#### **Huurincasso**

We gaan coulant om met huurachterstanden die zijn of gaan ontstaan als gevolg van de Coronacrisis. Er moet sprake zijn van acute betalingsproblemen door bijv. een daling van inkomen (bijvoorbeeld bij verlies van werk en/of baan) als gevolg van de Coronacrisis. Bij een aannemelijk verhaal kunnen er afspraken gemaakt worden over het tijdelijk geheel of gedeeltelijk stopzetten van de huurbetaling en over de terugbetaling.

#### **Persoonlijk contact**

Indien persoonlijk contact echt noodzakelijk is, nemen wij vooraf contact met de bewoner(s). Bij griep- of verkoudheidsklachten of als mensen in een risicogebied zijn geweest, bepalen we of afspraak toch door kan gaan of verzet moet worden. Bij persoonlijk contact hanteren wij de richtlijnen van het RIVM. Onze medewerkers houden minimaal 1,5 meter afstand. We wassen onze handen vaak, gebruiken papieren zakdoekjes, hoesten en niezen in onze ellebogen etc. Wij vragen ook onze bewoners deze richtlijnen strikt na te volgen. Onze medewerkers beslissen zelf in geval van twijfel. Hierbij geldt safety first.

#### **Informereren over handhygiëne**

Wij zorgen voor informatie over goede handhygiëne. Zie bijlage 1 voor onze handhygiëne-instructies.

#### 4. HET BELEID IN ONZE WOONGEBOUWEN

Wij hebben als woningcorporatie geen medische zorgplicht naar onze huurders, maar we zijn uiteraard begaan met hun gezondheid. Onze focus ligt op het goed informeren van onze medewerkers en leveranciers, zodat zij geen risico vormen. Daarnaast geven we adviezen over goede handhygiëne.

##### **Besmetting in een woongebouw**

Als een bewoner van een woongebouw besmet raakt met het coronavirus, dan is het aan de GGD om actie te nemen. Zij bepaalt, afhankelijk van de situatie, het beleid. Dit zal er in een regulier woongebouw anders uitzien dan in een woongebouw met senioren. Wij volgen de aanwijzingen van de GGD.

##### **Samenwerking met zorgpartners**

In woongebouwen waar wij samenwerken met een zorgpartner volgen wij hun protocol, voor zover dat voor ons van toepassing is. Omdat wij geen zorg verlenen, is een deel van het protocol niet voor ons van toepassing. Op advies van Archipel Zorggroep hebben we besloten om de ontmoetingsruimte aan de Jo van Dijkhof, tot nader order, te sluiten voor niet-noodzakelijke sociale activiteiten. In de week van 17 maart nam de Archipel het besluit al haar woonzorgcentra te sluiten voor bezoek. Ook vinden er geen dagbestedingsactiviteiten meer plaats. Inmiddels is dit ook het beleid vanuit de overheid. Dit heeft mogelijk ook vervelende gevolgen voor de bewoners van de Sien de Grootstraat. We stuurden ze op 19 maart een brief met de vraag om eventuele problemen met maaltijden en/of persoonlijke verzorging bij ons te melden, zodat we samen met Archipel naar een oplossing kunnen zoeken.

De ruim 80 huurders van de Archipel in de Jo van Dijkhof zijn allemaal gebeld met de vraag hoe het gaat en of ze ergens hulp bij nodig hebben.



## 5. ONS PERSONEELSBELEID

Wij nemen maatregelen voor de zorg van onze medewerkers en daarmee ook voor de kwetsbare groep mensen waarvoor wij werken.

### **Informereren medewerkers**

- Het kantoor is dicht. Alle medewerkers die thuis kunnen werken, doen dat ook. Overleg vindt telefonisch of via email plaats.
- Er zijn maximaal 3- 4 medewerkers op kantoor aanwezig. Zij zitten niet in dezelfde ruimtes en houden minimaal 1,5 meter afstand van elkaar.
- We informeren medewerkers per mail over de genomen maatregelen
- We zorgen ervoor dat medewerkers weten hoe te handelen op het moment dat persoonlijk contact met de klant echt noodzakelijk is. De richtlijnen van het RIVM zijn leidend.
- We zorgen dat onze medewerkers weten hoe ze moeten handelen als ze zich niet lekker voelen. Zie hiervoor de Corona-FAQ in bijlage 3.

### **Zieke medewerkers**

- Medewerkers met verkoudheid, griepachtige verschijnselen, verhoging of koorts sturen wij direct naar huis of laten we thuisblijven.
- Medewerkers die in contact zijn geweest met een besmet persoon laten wij twee weken thuiswerken. Als thuiswerken niet mogelijk is, krijgen deze medewerkers betaald verlof.
- Ditzelfde geldt voor medewerkers die terugkeren uit een risicogebied, ook als ze geen symptomen hebben.
- In alle bovenstaande situaties geldt vanzelfsprekend dat er ook geen live contact met bewoners is in of buiten onze woongebouwen.
- Zie voor overige personele vragen de FAQ in bijlage 2.

## 6. HYGIËNE OP KANTOOR

Wij zorgen met goede hygiëne van onze medewerkers en extra schoonmaak voor een zo veilig mogelijke omgeving voor onze werknemers en bezoekers.

### **Hygiënische werkplek**

- We verstrekken handgels die virussen doden. We moedigen het gebruik van deze handgels (of het wassen met zeep) aan.
- We zorgen voor hygiënische doekjes waarmee medewerkers hun werkplek kunnen schoonmaken. We moedigen het dagelijkse gebruik van deze doekjes aan.

### **Schoonmaak van ons kantoor**

- Onze schoonmakers maken oppervlakten die veel mensen aanraken extra schoon. Denk aan deurklinken, printers, koffiezetapparaten en koelkastdeuren.
- Daarbij gebruiken ze speciale virusdodende schoonmaakmiddelen.
- Nog deze week zijn er op ons kantoor handgels, swipe doekjes en operatiehandschoenen beschikbaar, zodat iedereen, naar eigen wens en inzicht de eigen werkplek, toetsenbord, telefoon en dergelijke, maar zeker ook oppervlakten die veel mensen aanraken, extra schoon kunnen maken.

## 7. OVERIGE MAATREGELEN

- We schaffen snoepotten en traktaties zonder verpakking tijdelijk af.
- We vermijden 'grotere' bijeenkomsten waar dat mogelijk is. We overwegen per geval of een overleg ook telefonisch kan. De betrokken medewerker beslist zelf of deelname aan een overleg noodzakelijk is en handelt daarnaar.

## Bijlage 1 – Instructies handhygiëne kantoor

### **Geef geen handen!**

Was je handen vaak en goed met zeep of gel. Doe dit altijd voordat je iets eet of aan je gezicht zit. En nadat je je neus snuit. Onderweg? Gebruik een hygiënische handgel. Er zijn flacons handgel, swipe doekjes en operatiehandschoenen in bestelling.

### **Blijf met je handen uit je gezicht**

Je handen vormen het grootste besmettingsgevaar. Houd ze uit de buurt van je mond, neus en ogen.

### **Gebruik papieren zakdoekjes**

Gooi ze na gebruik meteen weg en was je handen. Een stoffen zakdoek is niet hygiënisch. Verkouden? Ga thuis te werken. Je kunt beter extra voorzichtig zijn totdat je je weer fit voelt. Overleg dit met je leidinggevende.

### **Nies en hoest in je elleboogholte**

Doe je kleren 's avonds in de was.

### **Vragen of zorgen over corona?**

Neem contact op met Esther van Happen.

## Bijlage 2 – Coronavirus-FAQ voor medewerkers

### **Wat doet Helpt Elkander?**

- Wij hebben een coronaprotocol opgesteld met daarin hoe wij handelen. Dit protocol updaten we wanneer nodig. De laatste versie is altijd aan alle medewerkers en leveranciers gemaïld.
- We informeren al onze relaties over ons protocol, denk aan zorgpartners, maar ook aan aannemers en leveranciers van kantoorartikelen.
- We hebben een 'corona coördinator' (Esther van Happen) bij wie je terecht kunt met je vragen, opmerkingen en suggesties.
- We zorgen voor voldoende middelen om je handen goed te wassen en je werkplek schoon te houden.
- We laten ons kantoor extra goed schoonmaken, vooral deurklinken, knoppen en andere oppervlakken die veel mensen aanraken.

### **Wat kan ik zelf doen?**

- Was je handen regelmatig, zeker als je gaat eten of aan je gezicht zit.
- Blijf met je handen uit je gezicht.
- Gebruik papieren zakdoekjes en gooi ze weg na gebruik.
- Nies en hoest in je elleboogholte.
- Geef geen handen, zoenen of knuffels als je verkouden of ziek bent.
- Geef huurders en zakelijke bezoekers geen hand – wij kondigen dit aan bij de ingang.
- Maak elke ochtend je toetsenbord, muis en telefoon schoon met een hygiënisch doekje.
- Twijfel je over je gezondheid? Overleg met je leidinggevende en/of je huisarts.
- Reis niet af naar risicogebieden. Kijk hiervoor op de site van het RIVM.
- Vermijd contact met zieke personen.
- Trakteer niet op onverpakte koekjes of snoep. Ook de gezamenlijke snoeppotten raden we af.

### **Wanneer moet ik thuisblijven?**

- Als je thuis kunt werken!
- Als je of 1 van je gezinsleden een verkoudheid heeft. Je kunt dan thuiswerken als dat gaat binnen je functie. Anders meld je je ziek.
- Als je koorts of griepverschijnselen hebt. Dan kun je uiteraard beter gewoon in je bed gaan liggen.
- Als je verhoging hebt, al dan niet in combinatie met hoesten, keelpijn en/of kortademigheid.
- Als je in een gebied bent geweest dat (tijdens of vlak na jouw bezoek) als risicogebied wordt bestempeld, ook als je zelf niet ziek bent.
- Als je in aanraking bent geweest met een besmet persoon, ook als je zelf niet ziek bent.

**Mag ik thuisblijven als ik bang ben om besmet te raken?**

Dat mag in overleg met je leidinggevende, maar alleen als daar een goede reden voor is. Bijvoorbeeld: een collega komt terug van wintersport in Italië. Jij hebt diabetes en daarmee een verhoogde kans om ernstig ziek te worden. We verwachten dan wel dat je thuis werkt.

**Krijg ik gewoon betaald als ik in quarantaine moet?**

Als de huisarts, GGD of je leidinggevende je adviseert om in quarantaine te gaan, dan krijg je gewoon doorbetaald. Ben je niet ziek? Dan verwachten we dat je zoveel mogelijk thuiswerkt. Als je werk niet thuis te doen is, kun je jouw tijd misschien nuttig besteden door je collega's te ondersteunen.

**Wat als ik in een risicogebied ben geweest?**

Kom je terug van vakantie in een risicogebied en voel jij (of een van je gezinsleden) je niet helemaal fit? Dan vragen we je om 2 weken thuis te werken. Overleg dit altijd met je leidinggevende. Met 'niet helemaal fit' bedoelen we ook verkouden, keelpijn, vermoeid, rillerig, koorts of hoesten. Voel je je helemaal gezond? Overleg dan met je leidinggevende. Afhankelijk van waar je bent geweest, kan het zijn dat we je vragen om in ieder geval een dag of 5 thuis te werken om te kijken of je niet alsnog ziek wordt.

**Zie ook de veel gestelde vragen op de website van het RIVM**

Staat jouw vraag er niet bij? Stel hem aan Esther van Happen.